

제주관광산업의 활성화를 위한 제언

양 재 동
(제주도관광협회장)

목 차

- [1] 지역과 관광업에 대한 일반론
- [2] 제주관광문제의 연원
- [3] 새로운 관광진흥의 시대
- [4] 제주관광산업의 활로
 - 제주도가 집중해야하는 관광사업(활로를 열기 위한 사업)을 중심으로
 - 1) 휴양지
 - 2) 테마파크
 - 3) 계절이벤트
 - 4) 컨벤션센터
 - 5) 체험관광
- [5] 요약과 결론
 - 1) 제주관광문제의 해소
 - 2) 제주관광산업의 활성화 형태

[1] 지역과 관광업에 대한 일반론

관광산업의 경제적 효과는 매우 크고 다양하다. 제조업에 비해 자본이나 연관부문에 의 의존도가 낮으면서도 고용, 소득, 외화가득, 지방재정확충 효과 등은 타산업에 비해 상대적으로 높다. 예민한 자연환경을 보호하고 지역사회의 이미지와 긍지도 지탱하게 하는 무공해 건강산업이며 평화적 산업이다. 모든 지역은 유무형의 각종 관광자원이 산재해 있기 마련이고 지역특유의 상품과 서비스를 생산해 낼 수 있다.

지역경제의 자립이나 활성화와 복지의 확대 등을 위하여 앞으로 관광산업은 어느 지역에서나 중점전략산업으로 될 것이다. 본래 관광업은 주어진 고유환경, 지역주민의 삶의 모습, 친절, 재미, 독특한 진행 등을 결합해내는 아이디어 산업이며 인간적이고 소박한 산업이다.

그러나 관광업이 자체적으로 뿌리를 내리자면 자გი지역의 특성을 정확히 파악하고 장점과 단점, 기회요인과 위협요인을 객관적으로 조사평가하여 관광객의 욕구와 행태, 예상수요의 변화 등을 합리적으로 예측하여야 한다. 그리고 그 결과에 지역의 여건을 활용할 아이디어의 발굴과 창의적인 사업계획이 적절히 접목되어야 한다.

그렇지 않고 주먹구구식 수요예측이나 과도한 시설개발 또는 개성없는 물량위주의 투입 등을 무리하게 가져가는 사업의 추진은 이해관계인들의 갈등, 이익의 역외유출, 각종 자원의 훼손 등 원치 않는 심각한 부작용이 나타나는 것을 유의해야 한다.

현시점은 새로운 지역개발전략과 함께 경제적 부가가치를 많이 창출하는 지역본위의 관광산업의 활로를 이야기 해야하는 시점이다. 민선 지방자치시대와 더불어 WTO체제의 수용은 국가 및 지방정부의 재정과 관련하여 효과적인 대응을 요구하고 있는 상황이기도 하다.

〔2〕 제주관광문제의 연원

제주관광은 주지하다시피 경관위주의 독특성을 위주로 오랜 기간동안 성가를 유지해왔다. 그리고 관광업종간 자본구조의 불균형은 부조리한 행태를 산출하게 되는 근본적인 요인이었다. 여기에 관광정책, 연구, 교육의 난맥상과 업체의 영세성, 비전문성, 비계열성 그리고 관광업자들의 근시안적 사업운영과 익명성을 앞세운 타지방 유입 단순종사자들에 의한 바가지 안내 횡포 등은 제주관광의 가장 전형적인 먹이사슬을 형성하기에 이르렀다.

여기에 제주지역의 산업화과정에 재생산성을 고려하지 않는 소비풍조의 만연과 제주사회 지도층의 부정부패한 구조가 가세되어 결탁된 이들의 정치사회적 신분상승까지 방조한 것은 제주관광사 자체의 왜곡이며 자기모순이고 또한 제주관광 위기의 근본이며 바로 현재 제주관광의 업보인 셈이다.

이러한 점과 더불어 국민소득 증대와 산업경쟁 그리고 여행자유화 조치 등 관광환경의 변화는 본격적으로 관광에 대한 차별성이 강조될 당시부터 제주관광은 홍보, 관광객 유치, 서비스, 상품의 개발, 수용태세의 정비 등을 통한 부정성의 극복과 경쟁력 강화에

초점을 맞추어야 했음에도 불구하고 계속되는 부조리의 관행과 대중적 처방에만 매달려 어느 하나 제대로 바로 잡지를 못하고 말았다.

이제 제주관광은 한마디로 위기라고 이야기 한다. 제주관광 이대로는 안된다고 모두가 외치고 있다. 학계와 연구자들, 언론, 관광당국과 협회, 관광사업자 그리고 제주도를 아끼는 사람들과 어찌면 도민 모두가 소리를 지르고 있다. 이대로라면 제주관광의 활로가 그대로 활짝 열려져 있는 셈이다. 그러나 본질을 도외시한 채 쉽게 겉가지만을 넘나들면서 '탓'들을 늘어 놓고 있는 상황이라면 또 어떻게 치유할 것인가? 떠드는 게 능사가 아니듯이 문제를 이야기하는 데 그치지 말고 제주지역사회의 통합을 위한 직접적인 대응과 실천을 행하여야 할 때이다. 제주관광의 중흥을 위하여 모두가 자제하고 겸손할 필요가 있다. 더 이상의 갈등이나 이기주의의 확산을 막아야 한다.

우리는 제주도개발특별법과 제주도종합개발계획의 적극적인 실천사업의 한가운데에 있다. 그리고 관광분야는 현재 세계와의 경쟁 이전에 지방자치단체간의 경쟁이 치열한 실정이다. 관광업이 고부가가치 산업이며 지역개발사업의 첨병으로서의 위치를 점하여 그 인식의 영역을 확대하고 있기 때문이다. 예전과 같이 제주도가 곧 관광이라는 등식과 관광은 제주도의 전유물인양하는 거품을 우리 스스로 거두어야 할 때가 되었다.

확대되는 Infra와 법규 및 제도의 정비 또는 시설 등 Hardware적 접근이 왕성한 지금, 보다 중요한 것은 내용을 채우고 연구하며 개발하는 관광과 관광인에 의한 Software적 접근이다. 물론 악성적인 부조리 사슬에 대하여는 발본색원하여 시급히 척결되어야 하는 것이 최우선 과제이다.

(3) 새로운 관광진흥의 시대

아시아 태평양지역내에서의 관광산업은 연간 10% 이상씩 고속성장을 해가고 있는 상황이다. 일본은 2001년까지 연간 2,000만명 정도가 매년 해외관광에 나설 것으로 보이며 대만, 홍콩, 동남아시아 국가들도 해외 여행자가 10% 이상 지속적으로 성장할 것이라 한다. 또한 12억이 넘는 거대한 중국시장의 고도성장으로 2001년경에는 약 1,000만명 이상의 중국본토인들이 해외관광에 참여할 것으로 보인다. 21세기에는 아시아인 관광객들이 전세계를 누비고 다닐 것이며 동시에 관광객들이 가장 선호하는 방문 목적지도 아시아의 여러 지역이 될 전망이다.

선진국은 물론 후진국들까지 막대한자본을 투입하여 관광산업을 육성하고 있고 세계각국에 산재한 지역문화들의 다양성에 대한 이해와 관심이 높아짐에 따라 관광객들은 계속하여 각 지역을 방문할 것이며 그들은 과거보다 충분한 서비스를 찾으며 향유하게 될

것이다.

또한 현대인들의 인생관이나 생활패턴의 변화로 관광여행을 즐기며 살아가려는 수요가 점증하고 골프장, 호텔이나 테마파크, 휴양시설들을 조성하려는 다양한 기업들의 활발한 투자가 뒤따르며 항공사나 교통 통신기관간의 상호보완성 진전 등으로 관광산업은 21세기 최고의 산업이 되고 있다.

이에 동북아 관광의 중심축으로 도약하고자 하는 제주도와 특별법이 마무리되는 2001년 제주도지역총생산의 약 67%를 차지하게 될 제3차산업의 중추인 제주관광산업의 활로는 과연 어디에서 찾아야 하는가?

이러한 물음에 대한 답은 먼저 주변 정세에 대한 정확한 인식과 이미 벌어져 온 부정적 문제들의 극복, 적극적인 자기혁신과정, 즉 합리적인 정책, 연구, 교육기능의 강화와 관광객에 대한 고마움에서 비롯되어질 것이다. 구체적으로는 가격, 상품, 서비스의 경쟁력 우위로만 제주관광의 위기 탈출을 논할 수 있고 또한 제주관광산업의 활성화 상태가 되었다 할 것이다.

[4] 제주관광산업의 활로

- 제주도가 집중해야하는 관광사업(활로를 열기 위한 사업)을 중심으로

1) 휴양지

휴양지는 관광지와는 다른 개념이다. '편안히 숙박하고 장기체류하기 위한 곳, 운동, 오락, 교양 등 여가선용시설이 다양한 곳, 반복해서 방문하기 쉬운 곳'이라고 할 수 있다.(알프스의 산악휴양지, 지중해연안의 해변휴양지, 하와이, 괌, 일본의 온천휴양지, 호주의 골드코스트휴양지, 강원도, 제주도)

2) 테마파크

일반적으로 테마파크란 어떤 특정한 주제를 설정하여 환경과 놀이와 이벤트 등 모든 시설과 분위기를 그 주제에 따라 계획적으로 만든 후 전체를 통합 운영하는 관광공원의 형태이다.(미국 캘리포니아의 디즈니랜드, 일본 동경주변의 TDL, 나가사키의 오란다무라, 용인의 자연공원, 서울의 롯데월드)

3) 계절이벤트

계절의 특성과 민속 문화 및 지역의 특정 소재를 결합하여 이루어지는 동적 관광축제 형식의 상품이다.(봄꽃, 여름해변, 가을억새꽃, 눈꽃과 민속민요 : 제주도, 스코틀랜드 애딘버러)

4) 컨벤션 센타

각종 회의 등에 사람들이 서로 모여 이야기하거나 사람을 중심으로 상품, 지식, 정보 등을 교류하는 모임, 사람들이 만나는 장소로 각종 이벤트, 전시회 등을 개최할 수 있는 곳이라는 뜻이다. (뉴욕, 베를린, 동경, 홍콩, 싱가포르, 제네바)

5) 체험관광

자연환경과 친화적이고 생태계를 보호하는 개발형태이다. 밀림, 원시림, 문화유적지, 산악, 해양, 오지 등 직접참여하는 관광이다. (미국의 요세미테, 동남아 원시밀림지역 호주의 국립공원, 설악산, 한라산)

이상과 같이 우리에게 어떤 느낌이 오는, 특별한 정보를 제공하는 많은 성공적인 외국의 사례들 중 몇 가지를 다시 간추려보면 다음과 같다.

1) 일본

- ① 오이타현의 유후인 마찌(농업과 온천)와 나카스에 (광산마을)
- ② 이시카와현의 야나기다(고유농촌)와 나나오시(노토반도 특산공예, 노토생선시장)
- ③ 구마모토현의 구기노촌(아소산 온천과 메밀)
- ④ 이바라키현의 사토미(컨트리목장, 베드타운, 산림초지)
- ⑤ 고베시의 농업공원(와인전용포도단지)

2) 대만

- 이란현의 등산허공원(범람하천 개발, 하천관광지, 전통예술센타)

3) 미국

- ① 텍사스주 갈베스톤(디킨즈축제, 건축물, 거리축제)
- ② 뉴욕시의 브로드웨이지구(연극과 뮤지컬)

4) 영국

- 스코틀랜드의 애딘버러시(군악대, 잼즈, 영화, 민속, 어린이, 새해, 과학축제 등 20 여종의 연중축제)

5) 독일

- 뮌헨의 10월축제(맥주축제)

(5) 요약과 결론

1) 제주관광 문제의 해소

- ① 부조리의 만연과 제주관광 이미지 실추 회복
 - 송객보증금, 외상거래, 덤핑
 - “비싸다, 억울하다, 다시 오고 싶지 않다.”
(바가지관행, 서비스문제, 여행불편)
- ② 수용태세의 정비
 - 관광객의 입장에서 필요로 하는 다양하나 통합된 관광안내 및 홍보에 더욱 주의를 기울여야 할 상황이다. 교통, 숙박, 레저스포츠, 음식, 흥미 등 총체적인 만족도에 비례하는 가격과 서비스의 경쟁력 확보가 중요하다.
- ③ 동선구조의 불합리
 - 공항 및 항공기 노선 문제, 항만의 접안시설과 안내 등은 선결적 사항이다.
- ④ 관광업체의 영세성, 비전문성 보완과 계열성 강화
 - 여행, 알선, 운송, 숙박, 요식업 등 각각의 업체에 대한 지도 감독과 지원 및 교육체계를 갖추고 불합리한 법규의 정비 등을 통하여 전체의 조정 통제기능을 현대화한다.
- ⑤ 관광객 유치 (특히 Inbound) 기능강화
 - 어떠한 형태로든지 가능한 한 모객이 지속적으로 이루어지는 것이 절실하다.
- ⑥ 기획상품의 개발과 Hardware와의 조화
 - 각종 Infra의 정비와 자원화, Marketing, 정책·연구·기획기능, 정보화 등 경쟁의 토대가 되는 간접화 방안부터 재점검해야 한다.
- ⑦ 전략추진 기구의 통폐합
 - 각성과 자정노력 또는 상벌에만 의존하는 상태에서 벗어나 새로운 시대적 상황을 견인할 수 있는 기구의 편성과 관광당국의 광역화 및 기관의 통합을 강구하여 제 기능을 다하도록 한다.
- ⑧ 도민의식의 재무장
 - 제주도민 모두가 관광산업은 도민사회의 증부와 복지를 위한 원천이라는 인식을 공유하고 인적 투자를 강화할 때이다.

2) 제주관광산업의 활성화 형태

- ① 제주도의 경우 먼저 일본의 오이타현의 예처럼 1촌1품 운동과 같은 지역특성에 맞는 상품을 개발하여야 한다. 문화예술행사 및 축제, 공산품이나 토산품, 음식 등 분야별로 선정하여 평상적으로 육성되고 보호되면서 실제적인 관광진흥의 체계를

갖출 수 있도록 한다.

- ② 제주지역의 특징적인 농업, 수산업, 축산업과 접목하여 특히 타지역의 교육분야, 자치단체간 상호방문 등 교류를 보다 더 활성화하고 서로의 지역 특수성을 감안하는 실체험현장을 확대한다.
- ③ 전국의 15개광역시도와 해외의 주요지역의 대형시장에 제주홍보관을 설치하여 전문적이고도 지속적인 홍보체제를 구축한다. 제주도청이 중심이 되어 설치하고 관광객 모객, 홍보물배포, 종합안내 등을 위한 업종별 참여업체의 공동 공간으로 이용한다. 그리고 읍면이나 마을단위에 홍보관을 설치하여 관광객 수용태세를 강화한다. 우선 잘 알리고 편안한 정보를 쉽게 가질 수 있도록 한다.
- ④ 새로운 기획상품을 개발하기 위하여 지속적인 관광객 성향 및 만족도 조사와 각종의 시장변동상황을 조사 하고 관광객 유치와 마케팅의 기본 자료로써 활용되도록 한다.
- ⑤ 제주관광과 관광산업의 중요성에 대한 범도민적인 의식개혁이 이루어져 생활화할 수 있을 때까지 교육과 지역내 홍보를 충실히 한다.

이상으로 제주관광은 향후 리조트컨벤션형태와 테마파크의 조성 그리고 4계절 이벤트의 기획전문성 및 체험관광의 질과 폭을 넓혀나가야 한다. 중요한 것은 현재의 위기는 곧 기회라는 점이라는 사실과 부정성에 대한 수정보완 의지가 얼마나 강한가, 그리고 합리적인 목표와 전략을 누가 어떻게 추진할 수 있는가 하는 데 있다.